

Teletrabajo y desempeño laboral: Percepción del personal de una institución de educación superior

Teleworking and job performance: Perceptions of staff at a higher education institution

Maria L. Ortiz-Huaman^{1,a}

Resumen

El objetivo de esta investigación fue conocer la percepción del personal respecto al teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral dentro de una institución de educación superior. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental, correlacional y transeccional. Se recopilaron datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de 195 personas pertenecientes a dicha institución. Los resultados obtenidos mostraron que el 84% de los encuestados percibe su desempeño laboral en el contexto del teletrabajo como bueno, mientras que el 16% lo considera regular. Asimismo, se identificó que el teletrabajo está relacionado con el acceso y utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como las condiciones del espacio físico de trabajo. Estos hallazgos resaltan la importancia de establecer condiciones ideales para la implementación y seguimiento del teletrabajo, garantizando un entorno favorable que permita optimizar el desempeño laboral. Para concluir, el acceso a recursos tecnológicos apropiados y a un ambiente de trabajo adecuado contribuye a potenciar el rendimiento laboral en el contexto del teletrabajo en instituciones de educación superior.

Palabras clave: teletrabajo, desempeño laboral, tecnologías de la información.

Abstract

The objective of this research was to understand staff perceptions of teleworking and its impact on job performance within a higher education institution. The research used a quantitative, applied approach and a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. Data were collected through a questionnaire administered to a sample of 195 staff members at the institution. The results showed that 84% of respondents perceived their job performance in the context of teleworking as good, while 16% considered it average. It was also identified that teleworking is related to access to and use of information and communication technologies (ICTs), as well as the conditions of the physical workspace. These findings highlight the importance of establishing ideal conditions for the implementation and monitoring of teleworking, ensuring a favorable environment that allows for optimized job performance. In conclusion, access to appropriate technological resources and a suitable work environment contributes to enhancing job performance in the context of teleworking in higher education institutions.

Keywords: teleworking, job performance, information technologies.

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

E-mail: ^amaria.ortiz18@unmsm.edu.pe

Orcid ID: ^a<https://orcid.org/0009-0000-3355-8316>

Recibido: 16 de enero de 2025

Revisado: 03 de febrero de 2025

Aprobado: 30 de marzo de 2025

Citar este artículo: Ortiz-Huaman, M.L. (2025). Teletrabajo y desempeño laboral: Perspectiva de los colaboradores en una institución de educación superior. *Investigación Valdizana*, 19(1), e2355. <https://doi.org/10.33554/riv.19.1.2355>

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Introducción

Durante el siglo XX predominaba la incertidumbre en torno al uso de la tecnología; sin embargo, el siglo XXI se ha caracterizado por una digitalización generalizada en todos los ámbitos. Esta evolución digital ha dado lugar a nuevos esquemas laborales y de productividad. En los últimos años, el teletrabajo ha cobrado mayor relevancia, aunque su implementación ya era común en la última década.

La pandemia de la COVID-19 transformó radicalmente el mercado laboral, ya que muchos países optaron por el confinamiento como medida para frenar la propagación del virus. Como consecuencia, numerosas instituciones adoptaron el teletrabajo para garantizar la continuidad de sus actividades económicas. En Europa, esta medida se implementó oficialmente en 2020, impulsada por los avances tecnológicos y la capacidad de adaptación de las organizaciones.

Cabe señalar que, en 2019, solo cuatro países europeos —Bélgica, Estonia, Países Bajos y Luxemburgo— superaban el 10 % de trabajadores en modalidad remota. No obstante, para 2021, más de la mitad de las naciones europeas ya habían alcanzado o superado ese umbral (Romano, 2023).

En ciertos países de América Latina, el teletrabajo se ha regido por leyes o resoluciones ministeriales, mientras que en otros se puso en marcha sin una regulación específica que lo regulara (Ramírez et al., 2021). El teletrabajo tuvo un mayor impacto en Brasil (11%), Argentina (10%), México (5.2%) y Chile (4.6%), mostrando una implementación improvisada. De acuerdo con el Banco Mundial, Perú se posicionaba como el segundo país con más obstáculos para el teletrabajo debido al escaso acceso a internet en las viviendas (García et al., 2024).

Asimismo, en el Perú, la pandemia del COVID-19 impulsó a las instituciones a reestructurar su modelo de trabajo, en algunos casos de forma improvisada. Así, el personal que tradicionalmente realizaba sus funciones en las oficinas comenzó a operar por medio del teletrabajo, lo que marcó un punto de partida en la nueva forma de trabajo dentro de cada sector económico. El teletrabajo está regulado por la Ley N° 32102, la cual está vigente desde el 2024 y ha modificado algunos artículos de la Ley N° 31572, la cual fue establecida en el 2022. Esta ley permite a los trabajadores realizar sus labores desde un sitio diferente al de la ubicación de la institución, utilizando herramientas digitales. (Congreso de la República, 2024).

El personal del sector educativo superior también se vio impulsado a transformar sus actividades mediante el teletrabajo. El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) fue un factor clave en este proceso, ya que permitió que las labores se realizaran desde ubicaciones externas a las instalaciones de las instituciones educativas, garantizando así la continuidad del trabajo sin la necesidad de presencia física (Buitrago, 2020). Este avance tecnológico ha sido fundamental para facilitar la transición hacia el

teletrabajo, pues las TIC han posibilitado que los miembros de un equipo permanezcan conectados y desempeñen sus funciones a pesar de la distancia física.

Sin embargo, la implementación del teletrabajo no estuvo exenta de dificultades. En algunos casos, la transición a esta modalidad ocurrió de manera abrupta, lo que ocasionó efectos positivos como negativos en el desempeño laboral de los empleados (Sonali & Priyanka, 2020). Este cambio repentino pudo haber impactado diversos aspectos del trabajo, como la productividad, la capacidad del personal para cumplir con sus funciones y el compromiso institucional, especialmente en contextos donde no se contaba con las herramientas necesarias.

Por otro lado, la modalidad del teletrabajo ha permitido una mejor flexibilidad laboral para los empleados, sin embargo, también ha significado afrontar retos para lograr desconectar lo laboral de lo personal. Un aspecto crucial que ha surgido a raíz de la implementación del teletrabajo es la necesidad de contar con las herramientas adecuadas para garantizar el óptimo desempeño laboral bajo esta modalidad (Sonali & Priyanka, 2020). El acceso a herramientas como el internet y equipos tecnológicos adecuados es necesario para un buen desempeño laboral, ya que les permite realizar sus labores con responsabilidad y eficiencia. Sin embargo, ante la falta de estas herramientas, el desempeño de cada colaborador puede verse afectado, generando baja productividad y falta de compromiso (Falcão & Santos, 2021).

La investigación tuvo como objetivo conocer el teletrabajo y el desempeño laboral desde la perspectiva del personal de una institución de educación superior.

El teletrabajo permite al personal realizar sus labores sin la necesidad de trasladarse hacia las oficinas tradicionales de las instituciones. Para su implementación, es fundamental contar con la infraestructura tecnológica adecuada y con estrategias que faciliten su implementación, y de esta manera asegurar su efectividad para optimizar el desempeño laboral.

El teletrabajo, también conocido como trabajo remoto, se define como una modalidad de trabajo flexible, ya que permite a los empleados realizar sus labores sin necesidad de movilizarse hacia las instalaciones de la institución. Para las instituciones, este modelo de trabajo favorece la reducción de costos al eliminar el uso de oficinas y gastos relacionados con la electricidad y mantenimiento. Sin embargo, para el empleado representa un gasto adicional, ya que debe contar con la tecnología adecuada para realizar sus funciones desde su hogar. A pesar de estos costos, el teletrabajo se ha vuelto cada vez más necesario en las empresas (Sonali & Priyanka, 2020).

El teletrabajo también permite que el personal realice sus labores desde cualquier parte del mundo, por medio de las TIC y el acceso a internet. Esto les permite desarrollar sus actividades de manera remota. A su vez, esta modalidad ofrece flexibilidad, ya que los empleados

pueden elegir su lugar de trabajo, así como utilizar plataformas digitales que permiten la interacción en línea entre los empleados sin necesidad estar físicamente presentes en la oficina (Chuco et al., 2020).

De acuerdo con Silva y Li (2020), el teletrabajo ha brindado la oportunidad al personal para alcanzar los objetivos institucionales, quienes se han adaptado a los desafíos durante este proceso. A su vez, este modelo tiene un impacto positivo en la productividad debido a los resultados alcanzados; además, ha permitido que el personal adapte sus tareas gracias a la flexibilidad de poder trabajar desde diferentes lugares.

El teletrabajo también ha contribuido a mantener un balance entre la vida personal y laboral, al impactar directamente en el compromiso del empleado. Es importante establecer modelos de implementación e instrumentos para medir el desempeño de sus labores en sus domicilios o en los lugares donde desarrollen sus actividades, tales como el espacio físico y los recursos tecnológicos. Durante la implementación, es necesario realizar capacitaciones sobre el manejo de las TIC (Yapu et al., 2022).

Por su parte, Criollo (2020), señala que es importante planificar este proceso de cambio de modalidad para implementación del teletrabajo. Esta planificación debe estar constituida de actividades que debe realizar el personal para alcanzar un desempeño óptimo. Por su parte, Acevedo et al. (2021) manifiestan que el teletrabajo no solo nace como una modalidad innovadora del uso de las TIC, sino que también representa una forma de entender el trabajo como un estilo de vida. Al estar directamente vinculado con el uso de herramientas digitales, ha permitido que las personas realicen sus labores con flexibilidad, pasando de estar en las oficinas tradicionales a adoptar prácticas de organización del tiempo y de las tareas tanto a nivel personal como profesional. Además, una adecuada implementación del teletrabajo permite el cumplimiento de los objetivos y el aumento de la productividad, lo cual está directamente vinculado con el desempeño laboral y favorece la reducción del ausentismo.

Por otro lado, Filardi et al. (2020) indican que las ventajas del teletrabajo son la mejora en la calidad de vida, el equilibrio entre las actividades familiares y profesionales, una mayor productividad y la reducción de costos; sin embargo, también señalan aspectos negativos como la poca adaptación a esta modalidad y la comunicación deficiente. Por ello, manifiestan que es importante establecer un modelo de implementación del teletrabajo. De manera similar, Merchan et al. (2021) resaltan la importancia de establecer políticas institucionales que permitan la integración del teletrabajo en el personal del sector educativo superior. Además, es importante adoptar medidas claras que se adapten a los requerimientos de los empleados, motivando la creación de un entorno que favorezca la productividad. Estas políticas no solo deben comprender aspectos tecnológicos, sino también abordar el desarrollo de habilidades digitales y brindar apoyo al personal en su adaptación. Por su parte, Briones et al. (2023) proponen

un enfoque general que contempla todos los aspectos del teletrabajo.

Las TIC han favorecido la comunicación a distancia, superando los obstáculos geográficos. Estas tecnologías simplifican la transmisión inmediata de mensajes, información y datos, promoviendo así la participación y el aprendizaje a nivel mundial. Las TIC permiten que los empleados se comuniquen mediante correo electrónico, videollamadas y otras plataformas. Facilitan la conexión en tiempo real, lo que promueve la difusión de ideas y la solución de problemas. Esto ha revolucionado la manera en que se interactúa, generando un mundo interconectado en el que la información se envía rápidamente (Peralta et al., 2023). Además, las TIC favorecen el rendimiento de los empleados gracias al uso de plataformas digitales (Acuña, 2024).

Durante el teletrabajo, se requiere de un espacio físico, lo que conlleva a una modificación del ambiente; por ello, es necesario que el colaborador cuente con un lugar adecuado en su hogar para realizar sus labores, disponiendo de equipos informáticos con acceso a internet. Este espacio debe garantizar la protección física y laboral, además de proporcionar un ambiente que facilite el equilibrio entre las laborales y la vida familiar (Lino, 2022).

El desempeño laboral es clave en la institución, ya que se refiere al rendimiento que los empleados demuestran a través de sus actividades diarias. Este desempeño no solo es el resultado de las capacidades de cada empleado, sino que también está relacionado con los objetivos institucionales. Es decir, el desempeño influye en la eficiencia de la empresa, pues un desempeño óptimo contribuye a alcanzar dichos objetivos. Por ello, es necesario que el desempeño laboral sea evaluado periódicamente para conocer cómo son los resultados de los empleados y si se están alcanzando los objetivos de la institucionales (Lino, 2022).

Asu vez, la eficacia también está directamente relacionada con el desempeño laboral. Esta es el resultado de un enfoque planificado y estratégico que permite mejorar las competencias de los empleados para alcanzar resultados óptimos.

Para lograr estos resultados positivos, es necesario implementar prácticas y metodologías de forma estructurada que permitan la participación de los empleados, con la finalidad de transformarlos en agentes activos de desarrollo dentro de cada institución, potencializando su crecimiento profesional. En este sentido, las empresas deben crear un entorno adecuado para que el empleado pueda desarrollar sus actividades. Si bien el rendimiento está vinculado con el desempeño, también debe tenerse en cuenta el aspecto humano (Checa et al., 2020). De no realizarse estas acciones para mejorar el rendimiento laboral, este será de un nivel medio (Paredes et al., 2023). Por su parte, Askun et al. (2021) indican que el desempeño laboral es un conjunto de labores que están directamente relacionados con la ejecución de tareas asignadas a los empleados y los

resultados obtenidos. Existen dos factores claves en el desempeño laboral: el rendimiento y el comportamiento del empleado. El rendimiento es el resultado que se obtiene luego de haber realizado una actividad, este también puede medirse por medio de metas e indicadores en un periodo establecido. Por otro lado, el comportamiento es un factor que involucra directamente la manera en que el empleado aborda sus tareas.

El desempeño laboral no solo se refiere a los resultados obtenidos, sino también a la disposición para adaptarse a los cambios. En este sentido, las instituciones no solo deben observar los resultados, sino también la forma en que cada empleado se desenvuelve frente a múltiples factores para el cumplimiento de los objetivos en un periodo determinado, durante el teletrabajo.

Varias investigaciones subrayan que la implementación del teletrabajo en la educación de nivel superior impacta directamente en el desempeño laboral, dado que no solo demanda una infraestructura tecnológica apropiada, sino también una formación constante del personal. Ofrecer estos recursos posibilita que los empleados se ajusten eficientemente a esta modalidad, potencien sus habilidades y lleven a cabo sus tareas con mayor eficacia, lo cual repercute positivamente en su productividad y calidad laboral. Por esta razón, es fundamental realizar investigaciones que permitan comprender el efecto del teletrabajo y la perspectiva de los trabajadores respecto a esta modalidad.

Metodología

Diseño

La investigación es cuantitativa, aplicada y no experimental, debido a que no manipulan las variables. Es correlacional, ya que permite conocer la relación entre variables. También es transversal, porque recoge datos en un periodo establecido (Hernández & Mendoza, 2018).

Población

Estuvo conformada por 400 personas pertenecientes a una institución de educación superior de Lima. La muestra seleccionada fue de 195 personas, la cual se obtuvo mediante un muestreo probabilístico, en el que todos los elementos tienen la posibilidad de ser elegidos para conformar la muestra (Hernández & Mendoza, 2018).

Instrumento

Se aplicó un cuestionario estructurado en dos secciones, el cual fue utilizado como instrumento para recolectar información relevante de la muestra del estudio (García, 2004). La primera sección incluyó preguntas relacionadas con el teletrabajo, mientras que la segunda abordó aspectos del desempeño laboral.

Análisis de datos

La información recopilada se registró en hojas de Excel, posteriormente, mediante el software SPSS, se

realizó el análisis estadístico con el fin de obtener resultados significativos. Entre los procedimientos estadísticos se calcularon las frecuencias absolutas, las medias y desviación estándar.

Para verificar la normalidad de los datos se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con un nivel de significancia de 0.05. Los resultados indicaron que la distribución de los datos no es normal.

La información obtenida fue presentada de manera clara mediante tablas y gráficos, lo que facilitó la interpretación de los datos. Asimismo, se expusieron detalladamente los hallazgos, seguidos de una discusión en la que se analizaron los resultados en relación con los objetivos del presente estudio.

Análisis de datos y discusión

La Tabla 1 muestra que el 59% de los participantes consideró que el teletrabajo es bueno, por otro lado, el 41% indicó que es regular.

Tabla 1
Estadísticos descriptivos del teletrabajo

| Nivel | F | % |
|---------|-----|-----|
| Malo | 0 | 0% |
| Regular | 81 | 41% |
| Bueno | 114 | 59% |
| Total | 195 | 100 |

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 2 se presentan la media, la mediana y la desviación estándar de la variable teletrabajo. La media, de 2.58, indica un valor promedio ligeramente inferior a 3. La mediana de 3, refuerza este hallazgo al situarse en el punto central de la escala, lo que significa que la mitad de los encuestados tiene una valoración por encima de esta cifra y la otra mitad por debajo. Del mismo modo, se analizó la desviación estándar siendo 0.49, lo cual revela que los resultados no presentan una gran dispersión. Esto implica que la mayoría de los encuestados están relativamente alineada en sus valoraciones.

Tabla 2
Estadísticos de frecuencia del teletrabajo

| | |
|---------------------|------|
| N | 195 |
| Media | 2.58 |
| Mediana | 3 |
| Desviación estándar | 0.49 |

Nota. Elaboración propia.

La Tabla 3 muestra que el 85% de los participantes consideró que el desempeño laboral es bueno; por otro lado, el 15% indicó que es regular. Esta distribución refleja una tendencia general hacia una percepción positiva del desempeño laboral durante el teletrabajo.

Tabla 3
Estadísticos descriptivos del desempeño laboral

| Nivel | F | % |
|---------|-----|-----|
| Malo | 0 | 0 |
| Regular | 30 | 15% |
| Bueno | 165 | 85% |
| Total | 195 | 100 |

Nota. Elaboración propia.

Asimismo, en la Tabla 4 se presenta la media, la mediana y la desviación estándar de la variable teletrabajo. La media, de 2.58, indica un valor promedio ligeramente inferior a 3. La mediana, de 3, refuerza este hallazgo al situarse en el punto central de la escala, lo que significa que la mitad de los encuestados tiene una valoración por encima de esta cifra y la otra mitad por debajo. Del mismo modo, se analizó la desviación estándar, que fue de 0.362, lo cual revela que los resultados no presentan una gran dispersión. Esto implica que la mayoría de los encuestados está relativamente alineada en sus valoraciones.

Tabla 4
Estadísticos de frecuencia del desempeño laboral

| | |
|---------------------|-------|
| N | 195 |
| Media | 2.85 |
| Mediana | 3 |
| Desviación estándar | 0.362 |

Nota. Elaboración propia.

Normalidad

La Tabla 5 muestra los hallazgos del análisis de Kolmogorov-Smirnov, en el que los valores alcanzados ($p < 0.05$) son inferiores a los definidos en la bibliografía. Esto indica que la distribución de los datos no es normal.

Tabla 5
Análisis de Normalidad de los datos

| Variables | gl | Sig. |
|-------------------|-----|--------|
| Teletrabajo | 195 | < ,001 |
| Desempeño Laboral | 195 | < ,001 |

Nota. Elaboración propia.

El objetivo de esta investigación fue examinar la percepción del personal respecto al teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral dentro de una institución de educación superior. Los resultados indican que el personal calificó el teletrabajo como bueno o regular. Estos hallazgos se refuerzan con el estudio de Silva y Li (2020), quienes subrayan que el mayor beneficio del teletrabajo reside en su flexibilidad, ya que posibilita a los empleados realizar sus tareas desde diferentes ubicaciones, promoviendo su adaptación a esta modalidad de trabajo. De forma similar Sonali y Priyanka (2020) indican que la modalidad del teletrabajo ha permitido una mejor flexibilidad laboral para los

empleados. A su vez, Chuco et al. (2020) coincide con los autores precedentes, quienes señalan también que esta modalidad ofrece una flexibilidad a los empleados para que puedan elegir su lugar de trabajo, y que es necesario el uso de plataformas digitales que permiten la interacción en línea de los empleados sin estar físicamente presentes en la oficina.

En relación con el desempeño laboral, el personal de la institución educativa manifestó que su rendimiento durante el teletrabajo fue calificado como bueno. Estos resultados coinciden con lo señalado por Checa et al. (2020), quienes destacan que, para alcanzar un desempeño óptimo, es fundamental implementar acciones estructurales, como el establecimiento de objetivos claros y la asignación adecuada de recursos.

Asimismo, Sonali y Priyanka (2020) afirman que para una correcta implementación del teletrabajo requiere contar con las herramientas necesarias para garantizar un rendimiento laboral eficiente. La carencia de estos recursos puede afectar negativamente el desempeño de los colaboradores, provocando una disminución en la productividad y el compromiso, tal como lo advierten Falcão y Santos (2021).

En esa misma línea, Acevedo et al. (2021) sostiene que una implementación adecuada del teletrabajo favorece el cumplimiento de los objetivos y el incremento de la productividad, el se vincula directamente con el desempeño laboral. Por ello, Lino (2022) enfatiza la importancia de evaluar periódicamente el desempeño durante el teletrabajo, con el fin de monitorear los resultados obtenidos por los empleados y verificar el cumplimiento de los objetivos de la institucionales.

Finalmente, Paredes et al. (2023) advierten que, en ausencia de acciones concretas para optimizar el desempeño laboral, este tiende a mantenerse en un nivel medio.

Conclusión

De los hallazgos identificados en esta investigación, se puede concluir que, desde el enfoque del personal de una institución de educación superior, el desempeño laboral frente al teletrabajo es positivo. Esto podría deberse a que la institución ha implementado pautas para la inserción del teletrabajo, así como herramientas necesarias para su uso. Este resultado enfatiza el impacto que tiene la modalidad del teletrabajo en el desempeño laboral, aunque también enfatiza la importancia de implementar estrategias y el ambiente adecuado, con las herramientas necesarias, así como la capacitación sobre el uso de las TIC. De este modo, se busca lograr un óptimo desempeño laboral frente a esta modalidad de trabajo. Resulta claro que el teletrabajo, al implementarse correctamente, ofrece beneficios significativos, como la adaptabilidad y la independencia para administrar el tiempo, lo que favorece un compromiso y una productividad óptimos. No obstante, para que este resultado se refleje en un desempeño óptimo, las instituciones deben asegurarse de que el personal cuente con las herramientas tecnológicas

adecuadas. Estos elementos incluyen equipos tecnológicos, acceso a plataformas de comunicación eficaces y una conexión a internet constante. Sin estas condiciones básicas, el personal puede enfrentar problemas que perjudiquen la calidad de su labor, lo que disminuye su desempeño.

Fuentes de financiamiento

La investigación fue financiada por la investigadora.

Contribución de los autores

MLOH. resumen, introducción, metodología, análisis de datos y discusión, consideraciones finales.

Conflicto de Interés

La investigadora declara no tener conflictos de interés.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, Á., Ramón, R., González, C., & Sánchez, L. (2021). Teletrabajo como estrategia emergente en la educación universitaria en tiempos de pandemia. *Revista Científicas y Humanísticas de la Universidad de Zulia*, 27(3).
<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i3.36782>
- Acuña, G. (2024). Usabilidad de las TIC y compromiso organizacional: Otros efectos del COVID-19. *Investigación Valdizana*, 18(3).
<https://doi.org/10.33554/riv.18.3.2283>
- Askun, V., Ciezel, R., & Ajanovic, E. (2021). Comparative analysis of factors affecting employee performance according to job performance measurement method: The case of performing artists. *Ege Akademik Bakış*, 21(1). <https://doi.org/10.21121/eab.874012>
- Briones, K., Bravo, A., & Zambrano, I. (2023). El teletrabajo y la gestión del talento humano en las universidades del Ecuador: Experiencias en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. *Revista Internacional de Administración*, 13(4).
<https://doi.org/10.32719/25506641.2023.13.4>
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: Una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062024000100117#B8
- Checa, L., Cabrera, X., & Chávayry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Revista de Investigación Valdizana*.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/746>
- Chuco, V., Chávez, M., Álvarez, J., & Fernando, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Manage*.
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489/1194>
- Congreso de la República. (2024). *Ley N° 32102*.
<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2024/07/Ley-32102-LPDerecho.pdf>
- Criollo, J. (2020). *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría* [Tesis

- de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/43ce5f44-1085-480b-86fa-57530d0674ce/content>
- Falcão, P., & Santos, M. (2021). Home office na pandemia do COVID-19 e os impactos na saúde mental. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 23(1), 26-40.
<https://doi.org/10.5935/2318-0404.20210026>
- Filardi, F., De Castro, R., & Fundão, M. (2020). Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: Analysis of SERPRO. *FGV EBAPE Review*, 18(4), 745-765.
<https://doi.org/10.1590/1679-395174605x>
- García, F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Limusa Noriega Editores.
https://books.google.com.pe/books?id=JPW5SWuWOUC&pg=PA3&dq=el+cuestionario&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTnval8v_7AhUEr5UCHcySDesQ6AF6BAGEEAI#v=onepage&q=el%20cuestionario&f=false
- García, D., Medina, C., Atoche, M., Ladera, M., Atoche, P., & Atoche, J. (2024). Teletrabajo en la gestión administrativa en el marco de los SDG, en una institución pública peruana. *Journal of lifestyle & SDGS review*.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Lino, E. (2022). *El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6113/ELIA%20RAQUEL%20LINO%20ESC OBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Merchan, E., Mero, K., & Mero, C. (2021). El teletrabajo en los procesos sustantivos de la educación superior: Investigación, vinculación, gestión y docencia. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*.
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/850/725>
- Paredes, M., Palomino, A., Cárdenas, V., Gonzales, J., Artica, T., & Gonzales, K. (2023). Bienestar mental y optimismo laboral en empleados turísticos de una región de Perú. *Investigación Valdizana*.
<https://doi.org/10.33554/riv.17.2.1845>
- Peralta, L., Gaona, M., Luna, M., & Bazán, M. (2023). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación secundaria: Una revisión sistemática. *Revista Andina de Educación*.
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/ree/article/view/4083/4222>
- Ramírez, J., Tapia, H., Vega, C., & Villagómez, M. (2021). Teletrabajo en Sudamérica: Un desafío jurídico frente al covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 622-677.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612011/html/>
- Romano, J. (2023). Un análisis de la evolución del

teletrabajo desde una perspectiva española y europea [Trabajo de fin de grado. Universidad de Valladolid.

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/61103/TFG-N.%202162.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, G., & Li, F. (2020). Factores clave del teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense. *Revista Nacional de Administración*.

<https://doi.org/10.22458/rna.v11i1.3009>

Sonali, B., & Priyanka, M. (2020). The impact of individual needs on employee performance while teleworking. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 14(5). <https://doi.org/10.14453/aabfj.v14i5.5>

Yapu, L., Carranza, R., Turpo, J., Lingan, S., Mamani-Benito, O., & Sucapuca, E. (2022). Diseño y validación de la escala de percepción del teletrabajo (Tele-Cov-19) en docentes de educación básica peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*.

<https://archivosdeprevencion.eu/index.php/aprl/article/view/175>